

**PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN TERHADAP
PERLINDUNGAN KOSUMEN PENGGUNA JASA PERBANKAN**

(Studi Kasus kantor otoritas jasa keuangan kr 5 cabang medan, sumut)

SKRIPSI MINOR

OLEH:

SANDI SAPUTRA HARAHAHAP

NIM.0504162140



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2019M/1440H

**PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN TERHADAP
PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA PERBANKAN**

(Studi Kasus kantor otoritas jasa keuangan kr 5 cabang medan, sumut)

SKRIPSI MINOR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk

Memperoleh Gelar Ahli Madya (D-III)

Dalam Ilmu Perbankan Syariah Pada Program D-III Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara

OLEH:

SANDI SAPUTRA HARAHAHAP

NIM.0504162140



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2019M/1440H

LEMBAR PERSETUJUAN

PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA PERBANKAN

(Studi Kasus Otoritas Jasa Keuangan kr 5 cabang medan, sumut)

OLEH :

Sandi Saputra Harahap

NIM. 0504162140

Menyetujui

PEMBIMBING

KETUA PRODI D-III

PERBANKAN SYARIAH

Dr. Muhammad Arif, M.A.

NIP. 11000001162112018501

Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, Lc, Ma

NIP. 196506282003021001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi minor ini berjudul : **Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Perbankan** , telah diuji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan, pada tanggal 24 Juli 2019.

Skripsi telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.

Medan, 24 Juli 2019

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Minor
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN SU Medan

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Aliyuddin Abdurassyid,LC,M.A

Kamila,SE.Ak,Msi

NIP.196506282003021001

NIP. 197910232008012014

Anggota

Penguji I

Penguji II

Dr. Muhammad Arif, M.A.

Dr.Aliyuddin Abdurassyid. LC,M.A

NIP. 11000001162112018501

NIP. 196506282003021001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam UIN
Sumatera Utara

DR. Andri Soemitra, M.A

NIP. 197605072006041002

IKHTISAR

Sandi Saputra Harahap dengan judul : **Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Perlindungan Konsumen pengguna Jasa perbankan.**

Pembentukan dari OJK adalah untuk menyelenggarakan sistem pengawasan dan pengaturan secara keseluruhan, khususnya dalam kegiatan sektor keuangan, baik itu pada lembaga non-bank maupun perbankan. OJK memiliki 3 tujuan yaitu mewujudkan sektor jasa keuangan kontributif pada pemerataan kesejahteraan, mewujudkan sektor jasa keuangan stabil, berdaya saing, stabil dan mewujudkan jasa keuangan yang inklusif untuk masyarakat dengan melakukan perlindungan pada konsumen secara kredibel. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peraturan apa yang dikeluarkan oleh lembaga otoritas jasa keuangan untuk melindungi konsumen pengguna jasa perbankan dan apa saja sanksi yang dikeluarkan oleh lembaga otoritas jasa keuangan apabila pihak pelaku jasa keuangan melanggar ketentuan dalam peraturan otoritas jasa keuangan. penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam hal ini otoritas jasa keuangan mengeluarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1 /POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang terdiri dari bab I sampe bab VIII dan dari pasal 1 sampe pasal 55 di dalam nya. Dan apabila pelaku jasa keuangan melanggar atau tidak mematuhi peraturan yang telah di buat oleh OJK akan mendapatkan Sanksi sebagaimana yang tertera dalam peraturan Nomor:1/POJK.07/2013 Pasal 53 apabila suatu pelaku jasa keuangan melanggar ketentuan dalam peraturan OJK akan dikenakan Sanksi administrative yaitu peringatan tertulis, Denda atau membayar sejumlah uang tertentu, pembatasan kegiatan usaha, pembekuan kegiatan usaha, serta pencabutan izin kegiatan usahanya.

Kata Kunci : Peraturan OJK Dalam Melindungi Konsumen Pengguna Jasa Perbankan

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum wr. Wb

Alhamdulillah Puji syukur yang tak terhingga penulis ucapkan kepada sang khalik yang Maha Sempurna Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya dan telah memberikan kemudahan selama menyelesaikan skripsi Minor ini yang berjudul **“Peraturan Otoritas Jasa Keuangan terhadap perlindungan konsumen pengguna jasa perbankan”**.

Dalam penulisan skripsi minor ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan serta dukungan yang sangat berharga dari berbagai pihak baik materil, moral maupun spiritual, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi minor ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Zonni Sopran Harahap, dan Ibu Melly Siregar serta Kawan, Abang dan Adik-adik penulis (Ismail Harahap, Muhammad Rizaldi pulungan, Tomi Widodo Batubara, dan Nurasni dalimunte, Sungguh penulis tak mampu membalas semua jasa dan pengorbanan yang diberikan sehingga penulis menjadi seperti sekarang ini. Dan terima kasih penulis ucapkan kepada:
2. Bapak Prof. Dr. H. Saidurrahman, M.Ag selaku Rektor UIN-SU Medan.
3. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN-SU Medan.

4. Bapak Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, Lc, Ma selaku ketua jurusan program DIII Perbankan Syariah UIN-SU Medan.
5. Ibu Kamila, SE, Ak, M. Si selaku sekretaris Jurusan Program DIII Perbankan Syariah UIN-SU Medan.
6. Bapak Muhammad Arif, MA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis.
7. Seluruh karyawan dan karyawan kantor otoritas jasa keuangan kr 5 cabang medan, sumatera utara yang membantu penulis dalam mengumpulkan data.
8. Sahabat-sahabatku (parlan siregar, Abdoel ependi siregar, Aspin siregar, Philip Damanik, Zhul aqila utomo, Fhadilla afni) yang begitu luar biasa atas suportnya selama ini, serta teman-teman seperjuangan DIII Perbankan Syariah khususnya Kelas A.
9. Dan yang paling terakhir yaitu Rhabiatussaleha salmany Tarigan who have given prayer and supprot in activy of mine.

Penulis hanya memohon kepada Yang Maha Kuasa semoga kiranya seluruh bantuan-bantuan yang telah mereka berikan kepada penulis agar dibalas berlipat ganda oleh Allah SWT. Aamiin...

Medan 19, Juni 2019

Penulis

SANDI SAPUTRA HARAHAAP
NIM. 0504162140

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
IKHTISAR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Metode Penelitian	12
F. Sistematika Pembahasan	14
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Definisi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan	16
1. Pengertian Peraturan	16
2. Pengertian Otoritas Jasa Keuangan	17
B. Definisi Pengertian Perlindungan Konsumen	18
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	18
2. Pengertian Perlindungan Konsumen Menurut Para Ahli	19
3. Tujuan Perlindungan Konsumen	20
4. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam	21
C. Definisi Pengertian Pengguna Jasa Perbankan	22

1. Pengertian Pengguna Jasa Perbankan	22
2. Bentuk-bentuk Jasa Perbankan	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Kantor Otoritas Jasa Keuangan	28
B. Pengertian Otoritas Jasa Keuangan	30
C. Tujuan Otoritas Jasa Keuangan	32
D. Visi dan Misi Otoritas Jasa Keuangan	32
E. Struktur Organisasi Otoritas Jasa Keuangan	33
F. Tugas dan Wewenang Otoritas Jasa Keuangan	35
BAB IV HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Temuan	39
B. Pembahasan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. KESIMPULAN	69
B. SARAN	69
DAFTAR PUSTAKA	70
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

NO. Gambar	Halaman
1.1 Kantor Otoritas Jasa Keuangan kr 5 Medan	29
1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	33

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Otoritas Jasa Keuangan atau yang lebih dikenal dengan sebutan OJK berdasarkan Pasal 1 Angka 1 Undang-undang Otoritas Jasa Keuangan merupakan lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang, pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang Otoritas Jasa Keuangan tersebut. Pendorong dibentuknya lembaga pengawas sektor jasa keuangan yang salah satunya Otoritas Jasa Keuangan yakni untuk sektor jasa keuangan yang efisien sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masa sekarang.¹

Oleh sebab itu berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan tujuan pembentukan Otoritas Jasa Keuangan ini pdipertegas yakni agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan Konsumen masyarakat.

Tugas Otoritas Jasa Keuangan dilihat berdasarkan Pasal 6 Undang Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan bahwa Otoritas Jasa Keuangan melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap:²

¹ Theresia Anita Christiani, 2016, *Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Perspektif Hukum*, Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta, h. 81.

²Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan

- a. Kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal
- b. Kegiatan jasa keuangan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun
- c. Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya.

Pelaksanaan tugas pengaturan dan pengawasan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan dilaksanakan berdasarkan beberapa kewenangan yang diatur pada Pasal 8 dan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Berdasarkan pasal 9 huruf c, dalam pelaksanaan tugas pengawasan Otoritas Jasa Keuangan berwenang untuk melakukan perlindungan Konsumen terhadap Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, atau penunjang kegiatan jasa keuangan di sektor jasa keuangan. Melihat dari ketentuan pasal 9 huruf c tersebut, maka kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam melakukan perlindungan Konsumen diatur lebih lanjut di dalam beberapa pasal yakni :³

1. Berdasarkan Pasal 28 Undang-undang Otoritas Jasa Keuangan untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, otoritas jasa keuangan melakukan tindakan pecegahan kerugian konsumen yang meliputi :
 - a. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya
 - b. Meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat
 - c. Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan di sektor jasa keuangan⁴

³*Ibid*, 24

⁴*Ibid*, h. 26

2. Berdasarkan Pasal 29 Undang-undang Otoritas Jasa Keuangan Otoritas Jasa Keuangan melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi :
 - a. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan
 - b. Membuat mekanisme pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan
 - c. Memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang undangan di sektor jasa keuangan⁵.
3. Berdasarkan Pasal 30 Ayat (1) Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi :
 - a. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan
 - b. Membuat mekanisme pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan
 - c. Memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Menindak lanjuti mengenai perlindungan Konsumen dan masyarakat tersebut maka berdasarkan Pasal 31 ketentuan lebih lanjut akan diatur dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Berdasarkan amanat Pasal 31 tersebut maka

⁵ *Ibid*, h. 23

dibentuklah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.⁶

Berdasarkan Penjelasan Umum Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, tujuan dari perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan yakni untuk menciptakan sistem perlindungan Konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan Konsumen, dan menumbuhkan kesadaran Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengenai pentingnya perlindungan Konsumen sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.⁷

Salah satu kewenangan Otoritas Jasa Keuangan jika melihat berdasarkan Pasal 29 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan yakni Otoritas Jasa Keuangan memiliki kewenangan untuk melakukan layanan aduan Konsumen, sehingga sehubungan dengan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan tersebut maka penerimaan pengaduan Konsumen lebih lanjut telah diatur di dalam Pasal 39 Ayat (3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan. Pengaturan karakteristik penerimaan aduan Konsumen diatur berdasarkan Pasal 40 Ayat (1) dan (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen yang diantaranya Otoritas Jasa Keuangan dapat menerima pengaduan dan memberikan fasilitas penyelesaian pengaduan terhadap Konsumen yang berindikasi sengketa antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan Konsumen serta

⁶*Ibid*, h. 26

⁷ Irham Fahmi, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*, (Bandung: Alfabeta, 2014) h. 16

berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.⁸

Otoritas Jasa Keuangan dalam hal penyelesaian sengketa Konsumen hanyalah sebagai lembaga jasa keuangan yang memfasilitasi untuk penyelesaian sengketa antara Konsumen yang menyelesaikan penyelesaian sengketa Konsumen tersebut secara langsung. Pada Januari hingga Juli 2016, persoalan yang paling banyak dikeluhkan Konsumen adalah di sektor perbankan dan industri keuangan non-bank.⁹

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) merilis sepanjang tahun 2015 sampe tahun 2018 pengaduan konsumen paling banyak diterima dari sektor perbankan. Dan kasus perbankan yang paling banyak dilaporkan mengenai kartu kredit. Menurut data YLKI, dalam menanggapi laporan konsumen, respon bank sangat lambat dan merugikan. Contohnya, ketika kartu kredit hilang dan konsumen meminta bank memblokirnya, tetapi pelaksanaannya sangat lamban. Karena kerja bank lamban, pembobol kartu kredit leluasa menyedot uang. Masalahnya pihak bank juga sangat lambat merespon ketika kartu kredit nasabah hilang untuk melakukan pemblokiran juga bank lama prosesnya.

Adapun jumlah aduan yang dicatat oleh Layanan Nasabah Keuangan Otoritas Jasa Keuangan, terdapat 2.042 aduan atau 53% aduan dari sektor perbankan yang mana ini merupakan jumlah aduan terbanyak.¹⁰

⁸ Otoritas Jasa Keuangan, *Booklet Perbankan*, (Jakarta: 2014) h 4

⁹ Koran *KOMPAS*, edisi 12 Agustus 2016, h. 20

¹⁰ *Ibid*, h 18

Industri keuangan non-bank tercatat ada sebanyak 1.529 aduan atau 40%, pasar modal 118 aduan atau 3% dan sektor lain ada 141 aduan atau 4%.¹¹

Adapun Masalah atau Aduan yang paling sering dikeluhkan oleh konsumen dari sektor perbankan kepada lembaga otoritas jasa keuangan diantara lain sebagai berikut :

1. Pembekuan rekening
2. Agunan yang belum dikembalikan kepada debitur padahal kredit sudah lunas
3. Keberatan atas rekening yang terdebit secara tiba-tiba
4. Keberatan atas tagihan kartu kredit
5. Keberatan atas cara penagihan
6. Pembobolan yang terjadi pada kartu kredit

Banyaknya aduan yang diterima oleh Otoritas Jasa Keuangan memang tidak menjamin bahwa semua aduan dapat atau menjadi kewenangan Otoritas Jasa Keuangan untuk difasilitasi penyelesaiannya. Hal tersebut disebabkan karena adanya aturan mengenai syarat dan kualifikasi aduan mana saja yang dapat diberikan fasilitas untuk penyelesaian pengaduan Konsumen.

Melihat dari banyaknya aduan yang diterima oleh Otoritas Jasa Keuangan, tentunya diperlukan adanya peraturan yang mumpuni untuk melindungi kepentingan Konsumen khususnya mengenai pengaduan Konsumen.¹²

¹¹*Ibid*, h.7

¹² Adrian Sutedi, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*, (Jakarta : Raih Asa Sukses, 2014). h 111

Berdasarkan aturan yang ada yakni Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dan Peraturan otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan memang tugas dan wewenang Otoritas Jasa Keuangan sudah dapat memberikan perlindungan terhadap Konsumen dan dapat dikatakan sudah mumpuni, walaupun hanya saja masih terdapat kelemahan di dalam aturan tersebut salah satunya adalah tidak adanya aturan mengenai jangka waktu pemberian tanggapan untuk penindak lanjutan penyelesaian aduan yang diberikan Konsumen terhadap Otoritas Jasa Keuangan, sehingga hal tersebut memunculkan adanya ketidakpastian dari Otoritas Jasa Keuangan untuk melindungi kepentingan dari Konsumen.¹³

Kasus yang terjadi pada salah satu Konsumen di Jember misalnya yang tokonya di lelang oleh pihak Bank Mega tanpa adanya restrukturisasi terlebih dahulu, dan Konsumen tersebut telah melakukan pengaduan kepada Bank Indonesia Jakarta dan Bank Indonesia Perwakilan Jember tanggal 27 November 2013 dan selanjutnya pada tanggal 20 Desember 2013 Konsumen telah melakukan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui telepon dan disarankan oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk menelepon pihak BI secara langsung, dan akhirnya oleh BI dan bukanlah lembaga Jakarta pada tanggal 31 Desember 2013 di informasikan bahwa permohonan Konsumen tersebut ditolak. Pada tanggal 2 Januari 2014 akhirnya Konsumen menghubungi Layanan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan kembali melalui telepon untuk

¹³*Ibid, h 13*

menanyakan tindak lanjut mengenai surat-surat dan berkas-berkas yang sudah dikirimkan sebelumnya, dan Otoritas Jasa Keuangan mengatakan bahwa surat yang sudah masuk akan ditindaklanjuti untuk pengecekan berkas maksimal dua hari kerja terhitung sejak tanggal 2 Januari 2014 tersebut.¹⁴

Pada tanggal 21 Februari 2014 Konsumen mengirimkan permohonan tertulis kepada Otoritas Jasa Keuangan terkait dengan permohonan pemberian fasilitas penyelesaian sengketa, yang akhirnya Pada tanggal 11 Maret 2014 Otoritas Jasa Keuangan memberikan surat tanggapan untuk meminta Konsumen memberitahukan mengenai pokok permasalahan yang diajukan untuk difasilitasi penyelesaiannya oleh Otoritas Jasa Keuangan. Menunggu dalam jangka waktu cukup lama Konsumen belum juga mendapatkan tanggapan dari pihak Otoritas Jasa Keuangan hingga tanggal 31 Maret 2014 yang disampaikan melalui website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Konsumen.

Melalui administrtanggal 5 Mei 2014. Pada tanggal 20 Mei 2014 Konsumen mengirimkan kembali dokumen pendukung serta surat tanggapan Otoritas Jasa Keuangan sebelumnya pada tanggal 11 Maret 2014 melalui website tersebut, hingga tanggal 10 Juni 2014 Konsumen melalui website tersebut masih mempertanyakan tanggapan Otoritas Jasa Keuangan mengenai kasusnya tersebut. Pada tanggal 24 Juni 2014 melalui website tersebut akhirnya Direktorat Pelayanan Konsumen Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan menyampaikan tanggapannya atas kasus tersebut.

¹⁴ Andrian Sutedi, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*, (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014) h.111

Kasus selanjutnya pun terjadi pada salah satu nasabah Bank Mandiri cabang medan yang bernama Meliwati Siregar yang merasa dirugikan akibat pembekuan rekening. Selanjutnya pada tanggal 4 Maret Nasabah/Konsumen tersebut melaporkan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan atas pemblokiran rekening tabungannya oleh Bank Mandiri cabang medan di ruang kerja Otoritas Jasa Keuangan. Hasil dari pertemuan tersebut Otoritas Jasa Keuangan memberikan saran agar Konsumen membuat surat tertulis kepada Bank Mandiri dan ditembuskan ke pihak Otoritas Jasa Keuangan agar dan untuk selanjutnya dilakukan pemanggilan terhadap kedua belah pihak. Pada tanggal 4 Maret 2016 tersebut Konsumen segera melayangkan surat tertulis kepada pihak Bank Mandiri medan, tetapi mendapat rator website tersebut, permohonan untuk tindak lanjut Otoritas Jasa Keuangan atas kasus tersebut baru didisposisikan pada Otoritas Jasa Keuangan terkait dengan permohonan pemberian fasilitas penyelesaian sengketa yang akhirnya Pada tanggal 11 Maret 2014 Otoritas Jasa Keuangan memberikan surat tanggapan untuk meminta Konsumen memberitahukan mengenai pokok permasalahan yang diajukan untuk difasilitasi penyelesaiannya oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Kepala OJK Regional 5 cabang medan Sumatera Utara Ahmad Soekro saat berjumpa dengan Gubernur Sumut Gatot Pujo Nugroho di Kantor Gubernur, Senin tanggal 16 Maret 2015 Pernah mengatakan, Jumlah layanan Konsumen di Sumatera Utara mencapai 893 kasus yang kebanyakan merupakan pengaduan. “Pengaduan yang diajukan terkait dengan Perbankan 100 kasus, perasuransian 66

kasus, perusahaan pembiayaan 14 kasus, pasar modal, dan non lembaga jasa keuangan 5 kasus,” katanya.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka penulisan ini diberi judul : **“PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA PERBANKAN”**

”Analisis Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Dalam Upaya Memberi Perlindungan Terhadap Konsumen”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penulisan ini yaitu:

1. Peraturan apa yang dikeluarkan oleh lembaga Otoritas Jasa Keuangan untuk melindungi konsumen pengguna jasa Perbankan ?
2. Apa saja sanksi yang dikeluarkan oleh lembaga Otoritas Jasa Keuangan apabila pelaku jasa keuangan melanggar ketentuan dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam karya ilmiah merupakan target yang hendak dicapai melalui serangkaian aktivitas penelitian, karena segala sesuatu yang dilaksanakan pasti memiliki tujuan tertentu, oleh karena itu penelitian merumuskan tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Peraturan apa yang dikeluarkan oleh lembaga Otoritas Jasa Keuangan untuk melindungi konsumen pengguna jasa Perbankan ?
2. Apa saja sanksi yang dikeluarkan oleh lembaga Otoritas Jasa Keuangan apabila pelaku jasa keuangan melanggar ketentuan dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan ?

D. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian selalu diharapkan dapat memberi manfaat pada berbagai pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- 1 Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan kepustakaan terkait permasalahan yang berhubungan dengan pengaturan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan ditinjau dari tujuannya untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen.
- 2 Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi mahasiswa, dosen, atau pembaca yang tertarik dalam bidang ekonomi dan bisnis, khususnya dalam hukum perbankan mengenai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan ditinjau dari tujuannya untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen.
- 3 Memberikan jawaban atas masalah yang diteliti, melatih mengembangkan pola pikir yang sistematis sekaligus untuk mengukur kemampuan dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh.

- 4 Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumbangan karya ilmiah dalam perkembangan hukum perbankan dan bermanfaat menjadi referensi sebagai bahan acuan dalam penelitian dan untuk mengaplikasikan dalam kehidupan nyata setelah menyelesaikan studinya.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian hukum ada dua yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris. Sesuai dengan problematika hukum yang diteliti maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang dilakukan atau berfokus pada norma hukum positif yang berupa peraturan perundang-undangan.

2. Sumber Data

- a. Bahan hukum primer yang berupa peraturan perundangan-undangan yang tata urutannya sesuai dengan Tata Cara Pembentukan Perundang-Undangan. Bahan hukum primer terdiri atas :Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan meliputi Pasal 4 huruf c dan Pasal 29. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang

Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan pada Pasal 39 dan Pasal 40 Ayat (1) dan (2) .

- b. Bahan hukum sekunder yaitu berupa buku, jurnal, surat kabar, internet dan narasumber. Bahan hukum tersier yaitu yang diperoleh dari kamus yang digunakan untuk istilah hukum yang berkaitan dengan penelitian.

3. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh dari Studi Kepustakaan Pengumpulan data dengan mempelajari bahan hukum primer yang terdiri atas peraturan perundang-undangan yaitu Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, pasal 4 huruf c, perihal Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat.

4. Analisis Data

Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian hukum ini adalah dengan cara kualitatif yang dilakukan dengan cara mengumpulkan semua data yang diperoleh, dikumpulkan menjadi satu kemudian data yang dikumpulkan dipisahkan dan dipilih data mana atau bahan hukum mana yang memiliki kualitas sebagai data atau bahan hukum yang relevan dan memiliki hubungan dengan materi penelitian. Setelah itu dideskripsikan sehingga mendapatkan suatu gambaran dan langkah berikutnya untuk

melakukan analisis data dengan teknik data kualitatif sehingga diperoleh kesimpulan deduktif.

5. Proses Berpikir

Proses berpikir yang digunakan adalah deduktif yaitu proses penarikan kesimpulan yang berkaitan dari cara berpikir yang diambil dari pernyataan yang bersifat khusus, dalam hal ini 22 berkaitan dengan peraturan perundang-undangan mengenai Otoritas Jasa Keuangan, pemberian fasilitas penyelesaian sengketa pengaduan Konsumen, dan berakhir pada hasil penelitian mengenai analisis Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dalam upaya memberi perlindungan terhadap Konsumen.

F. Sistematika Pembahasan

Secara garis besar penyusunan skripsi minor ini membahas BAB yang masing-masing sub-sub nya disesuaikan dengan kepentingan untuk memudahkan penulis membatasi ruang lingkup yang akan dibahas agar lebih mudah dipahami, Untuk lebih jelasnya sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini penulisan menguraikan mengenai kajian teori yang melandasi dan mendukung penelitian. Landasan teori bab ini akan menyajikan landasan teori yang menguraikan hal-hal yang bersangkutan dengan materi yang akan dibahas dalam penelitian, dengan sumber dan sistematika pembahasan.

Bab III Gambaran umum lembaga Otoritas Jasa Keuangan

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai sejarah Otoritas Jasa keuangan, visi dan misi Otoritas Jasa Keuangan, Tujuan organisasi Otoritas Jasa Keuangan, Struktur organisasi Otoritas Jasa keuangan, Tugas dan Wewenang lembaga otoritas jasa keuangan.

Bab IV Hasil Temuan Dan Pembahasan

Pada bab ini Penulis menguraikan hasil penelitian atau pembahasan mengenai peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK/.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.

Bab V Penutup

Pada bab ini penulis akan menguraikan kesimpulan serta saran yang diteliti.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Definisi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan

1. Pengertian Peraturan

Peraturan adalah patokan yang dibuat untuk membatasi tingkah laku seseorang dalam suatu lingkup atau Organisasi tertentu yang jika melanggar akan dikenakan hukuman atau sangsi. Dari poin di atas dapat disimpulkan “Peraturan adalah perangkat yang berisi patokan dan ketentuan untuk dijadikan pedoman yang merupakan hasil dari keputusan yang telah disepakati dalam suatu organisasi yang bersifat mengikat, membatasi dan mengatur dan harus ditaati serta harus dilakukan untuk menghindari sangsi dengan tujuan menciptakan ketertiban, keteraturan, dan kenyamanan”.

Menurut Lydia Harlina Martono Peraturan merupakan pedoman agar manusia hidup tertib dan teratur. Jika tidak terdapat peraturan, manusia bisa bertindak sewenang-wenang, tanpa kendali, dan sulit diatur.

Menurut Joko Untoro Peraturan merupakan salah satu bentuk keputusan yang harus ditaati dan dilaksanakan., kita harus menaati peraturan agar semua menjadi teratur dan orang akan merasa nyaman.

Menurut I Wawang Setyawan menurutnya peraturan adalah Suatu hal yang mutlak dan bersifat membatasi ruang gerak atau “kemerdekaan” setiap individu.

Sedangkan Menurut Lydia Hartono dan Guru Indonesia Peraturan adalah cara membangun norma masyarakat sebagai pedoman agar manusia hidup tertib dan teratur.

2. Pengertian Otoritas Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga Negara yang dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 21 tahun 2011 yang berfungsi untuk menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan. Dengan pembentukan OJK, maka lembaga ini diharapkan dapat mendukung kepentingan sektor jasa keuangan secara menyeluruh sehingga meningkatkan daya saing perekonomian. Selain itu, OJK harus mampu menjaga kepentingan nasional. Antara lain meliputi Sumber daya manusia, pengelolaan, pengendalian, dan kepemilikan di sektor jasa keuangan dengan tetap mempertimbangkan aspek positif globalisasi. OJK dibentuk dan dilandasi dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yang meliputi independensi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, transparansi, dan kewajaran (*fairness*).¹⁵

B. Definisi Pengertian Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan perangkat hukum yang dibuat untuk menjadi pelindung hak konsumen. Perintis terdapatnya hukum perlindungan konsumen di Indonesia yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang berdiri pada 11 Mei 1973.¹⁶ Bersama dengan Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN), YLKI membentuk Rancangan Undang-Undang Perlindungan

¹⁵ Zainal Amina, *Kajian Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan di Indonesia: Melihat Dari Pengalaman di Negara Lain*, (Universitas Negeri Surabaya, 2012) h. 8

¹⁶ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. h 126-127

Konsumen di tahun 1990. Rancangan itu juga didukung oleh Departemen Perdagangan atas desakan Lembaga Keuangan Internasional atau International Monetary Fund (IMF) menjadikan lahir UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen yang berlaku sejak 20 April 2000.

Menurut UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen Republik Indonesia pasal 4, hak konsumen antara lain yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan atau jasa dan juga memperoleh barang dan atau jasa itu dengan nilai tukar dan keadaan serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak untuk mendapat perlakuan atau dilayani dengan benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- e. Dan lain sebagainya.¹⁷

Kemudian kewajiban konsumen menurut UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen Republik Indonesia Pasal 5, antara lain:

¹⁷Sudaryatmo, *Hukum Dan Advokasi Konsumen*, (Bandung : PT. citra aditya bakti, 1999) h. 85

- a. Membaca atau tunduk pada petunjuk informasi dan produsen penggunaan atau pemanfaatan barang dan atau jasa demi keamanan dan keselamatan
- b. Beritikad baik dalam menjalankan transaksi pembelian barang atau jasa
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang menjadi kesepakatan
- d. Ikut dalam usaha menyelesaikan hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.¹⁸

2. Pengertian Perlindungan Konsumen Menurut Para Ahli

1) Sidobalok

Pengertian hukum perlindungan konsumen menurut Sidobalok adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

2) Shidarta

Pengertian perlindungan konsumen menurut Shidarta adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.

¹⁸*Ibid.* h 86

3. Tujuan Perlindungan Konsumen

Pada umumnya, tujuan perlindungan konsumen adalah untuk memberikan kepastian dan keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen menjadikan terwujud suatu perekonomian yang sehat dan dinamis sehingga tercipta kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Sedangkan tujuan perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 3 UUPK 8/1999, antara lain yaitu:

- a. Melakukan peningkatan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindari dari efek negatif penggunaan barang dan atau jasa
- c. Melakukan peningkatan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut haknya sebagai konsumen
- d. Membuat sistem perlindungan konsumen yang berisi unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi dan juga akses untuk memperoleh informasi.

4. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam

Pelaksanaan perekonomian dalam Islam sepenuhnya berdasarkan ajaran yang terkandung dalam Al-Quran, sunnah Rasul Saw, dan ajaran yang dilaksanakan para sahabat. Dengan adanya perlindungan hukum maka diharapkan kehidupan masyarakat akan lebih baik, aman, dan terhindar dari tindakan yang

merugikan.¹⁹ Terlepas dari hal yang tersebut di atas, yang tidak kalah pentingnya adalah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Tentu saja hal ini tidak lepas dari adanya kesadaran produsen (pelaku usaha) sehingga kedua belah pihak tidak saling dirugikan. Allah SWT berfirman dalam Qs. Surah al-maidah Ayat 67.

يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنْزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ ۚ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا
بَلَغْتَ رِسَالَتَهُ ۗ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ
الْكَافِرِينَ

Artinya :”Hai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu. Dan jika tidak kamu kerjakan (apa yang diperintahkan itu, berarti) kamu tidak manusi. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang kafir. menyampaikan amanat-Nya. Allah memelihara kamu dari (gangguan)” (Qs. Al-Maidah: 67).

Ayat ini mengingatkan Rasul agar menyampaikan ajaran agama kepada Ahli- al-Kitab tanpa menghiraukan ancaman mereka, yang mana Allah berjanji memelihara Rasul dari gangguan dan tipu daya orang-orang Yahudi dan Nasrani.²⁰ Dengan kata lain Ayat ini berbicara tentang perlindungan yang diberikan Allah kepada mereka yang menyampaikan ajaran agama Allah, untuk merealisasikan kemashlahatan manusia dengan menjamin kebutuhan.²¹

Hadist Islam juga memiliki prinsip dalam hal melindungi kepentingan manusia, sebagaimana sabda Rasulullah yang menyatakan

¹⁹ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, (Jakarta : PT. Citra Aditya Bakti, 2003) h. 1

²⁰ Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integritasi Perundangan Nasional Dengan Syariah*, (Yogyakarta : PT.LKis Printing Cemerlang, 2009) h.354

²¹ Quraish Shihab, *Tafsir al Misbah Volume 3*, (Jakarta: Lentera Hati, 2012) h.153

“Dari Abu Sa’id Sa’d bin Sinan al-Khudri ia berkata: sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: “Tidak boleh melalukan perbuatan yang memudharatkan dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan cara yang salah”. (HR. Ibnu Majjah dan al-Daruqutni).²²

Maksud hadits di atas adalah sesama pihak yang berserikat hendaknya saling menjaga hak dan kewajiban masing-masing, sehingga tidak terjadinya kecurangan-kecurangan yang dapat mengakibatkan kerugian sebelah pihak yang melakukan perserikatan tersebut.²³

Hal yang paling penting adalah bagaimana sikap pelaku usaha agar memberikan hak-hak konsumen yang seharusnya pantas diperoleh, serta konsumen menyadari apa yang menjadi kewajibannya. Dengan saling menghormati apa yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing, maka akan terjadilah keseimbangan (tawazun) sebagaimana yang di ajarkan dalam ekonomi Islam.

C. Definisi Pengertian Pengguna Jasa Perbankan

1. Pengertian Pengguna Jasa Perbankan

Pengguna Jasa perbankan adalah orang yang menggunakan setiap Jasa yang dikeluarkan oleh bank atau produk yang diberikan kepada para konsumen atau nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Pihak bank menawarkan berbagai produk jasa dengan tujuan untuk memberikan layanan jasa bank, keuntungan finansial dapat diperoleh bank. Pendapatan yang diperoleh melalui produk jasa

²² Imam Mahyiddin an-Nawawi, *ad-Dhurah as-Salafiyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah*, (Solo: Pustaka Arafah, 2006) h. 245

²³ Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis Syariah*, (Yogyakarta; PT. LKis Printing Cemerlang, 2009)h.360

layanan disebut dengan *fee based income*. Masing-masing bank menawarkan jasa layanan dengan berbagai versinya masing-masing untuk menarik konsumen atau nasabah nya memakai produk yang dikeluarkan oleh bank tersebut.²⁴

2. Bentuk-bentuk Jasa Perbankan

Jasa layanan dan produk produk perbankan merupakan kegiatan penunjang untuk melancarkan kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana. Kegiatan ini sangat banyak memberikan keuntungan bagi bank dan nasabah, bahkan keuntungan bagi bank semakin besar karena kelengkapan fasilitas dan pelayanan yang dimiliki membuat banyak calon nasabah yang mau menggunakan jasa layanan bank ini. Semakin lengkap jasa-jasa bank yang bisa dilayani oleh suatu bank maka akan semakin baik pula. Banyak langkah yang harus disiapkan seperti kesiapan bank dalam permodalan, menyiapkan SDM yang handal dan juga didukung dengan kecanggihan teknologinya.

Bentuk-bentuk jasa perbankan yang ditawarkan bank meliputi:

1) Kiriman Uang (*Transper*)

Kiriman uang adalah jasa pengiriman uang lewat bank. Pengiriman uang dapat dilakukan pada bank yang sama atau pada bank yang berlainan. Pengiriman juga bisa dilakukan dengan tujuan dalam kota, luar kota atau luar negeri. Khusus pengiriman negeri harus melalui bank devisa. Kepada nasabah yang mengirim dikenalkan biaya kirim yang besarnya tergantung kebijakan bank masing-masing. Pertimbangan pada umumnya, biaya kirim akan lebih mahal jika yang di transfer berbeda banknya.²⁵

²⁴ Dr.Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002)h. 56

2) Kartu Kredit (*Bank Card*)

Bank card atau lebih populer dengan sebutan kartu kredit atau juga uang plastik adalah kartu yang dapat digunakan untuk mengambil uang tunai atau digunakan untuk membayar sejumlah barang yang dibeli biasanya pada supermarket. Nasabah yang menggunakan jasa layanan ini harus membayar iuran tahunan yang jumlahnya sesuai dengan perjanjian dengan pihak bank. Setiap pembelanjaan memiliki tenggang waktu pelunasan dan dikenakan bunga dari jumlah uang yang telah dibelanjakan apabila melewati waktu yang telah ditentukan.

3) Kliring (*Clearing*)

Kliring adalah penagihan warkat (surat berharga seperti cek dan bilyet giro) yang berasal dari dalam kota. Proses penagihan biasanya hanya membutuhkan waktu 1 (satu) hari saja. Besarnya biaya penagihan juga tergantung kebijakan bank yang bersangkutan.²⁶

4) Inkaso (*Collection*)

Inkaso adalah penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) yang berasal dari luar kota atau luar negeri. Proses penagihan inkaso biasanya membutuhkan waktu 1 (satu) minggu sampai 1 (satu) bulan, tergantung dari jarak lokasi penagihan. Biaya penagihan tergantung kebijakan kepada bank yang bersangkutan.

²⁵Dr.Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers,2016) h.172-173

²⁶ Dr.Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*,(Jakarta: Raja Grafindo Persada,2016)h. 132

5) Menerima Setor-setoran

Jenis layanan ini adalah yang paling sering dimanfaatkan oleh nasabah, keuntungannya adalah lebih praktis dan aman. Dalam hal ini bank membantu nasabah dalam rangka menampung setoran dari berbagai tempat diantaranya:

- 1) Pembayaran pajak
- 2) Pembayaran telepon
- 3) Pembayaran air
- 4) Pembayaran listrik
- 5) Pembayaran uang kuliah

6) Bank Garansi

Bank garansi adalah jaminan bank yang diberikan kepada nasabah guna membiayai suatu usaha. Dengan menggunakan jaminan bank ini, pengusaha mendapat fasilitas untuk melaksanakan kegiatan usahanya. Besarnya jaminan yang dikeluarkan oleh bank sebelumnya telah ditaksir terlebih dahulu dengan mengetahui kredibilitas dan prospek dari usaha nasabahnya

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Kantor Otoritas Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga Negara yang dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan baik di sektor perbankan, pasar modal, dan sektor jasa keuangan non-bank seperti asuransi, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya. Otoritas Jasa Keuangan dibentuk berdasarkan Undang-undang No.21 Tahun 2011 Tentang Otoritas jasa Keuangan. Lembaga ini merupakan badan Independen yang memiliki fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan.²⁷

Pembentukan otoritas jasa keuangan merupakan upaya pemerintah republik indonesia menghadirkan lembaga yang mampu menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan terhadap keseluruhan kegiatan sektor keuangan, baik perbankan maupun lembaga keuangan non bank. Secara fungsi, lembaga ini menggantikan tugas Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (BAPPEPAM-LK) Serta mengambil alih tugas Bank Indonesia dalam hal pengawasan perbankan. Setelah Undang-undang No.21 Tahun 2011 disahkan, Presiden Republik Indonesia saat itu, Susilo Bambang Yudhoyono pada 16 Juli 2012 menetapkan sembilan Anggota dewan

²⁷ Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Komisioner Otoritas Jasa Keuangan, Termasuk dua Anggota Komisioner *ex-officio* dari Kementerian Keuangan dan Bank Indonesia.

Setelah itu, pada 15 Agustus 2012 dibentuklah Tim Transisi Otoritas Jasa Keuangan Tahap I, untuk membantu Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan Melaksanakan tugas selama masa Transisi. Mulai 31 Desember 2012, otoritas jasa keuangan secara efektif beroperasi dengan cakupan tugas pengawasan pasarmodal dan industri keuangan non bank. Setelah itu pada 18 Maret 2013 dibentuk Tim Transisi Otoritas Jasa Keuangan Tahap II untuk membantu Dewan Komisioner otoritas jasa keuangan dalam pelaksanaan pengalihan fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan Perbankan dari Bank Indonesia. Per 31 Desember 2013 Pengawasan Perbankan sepenuhnya beralih dari Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan sekaligus menandai dimulainya operasional otoritas jasa keuangan secara penuh.



Gambar 1.1 Kantor Otoritas Jasa Keuangan KR 5 Medan

B. Pengertian Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Secara umum Pengertian Otoritas Jasa Keuangan merupakan sebuah lembaga pengawas jasa keuangan seperti industri perbankan, pasar modal, reksadana, perusahaan pembiayaan, dan pensiun dan asuransi yang dibentuk berdasarkan UU No 21 Tahun 2011. Pengertian lainnya yaitu berdasarkan pasal 1 angka 1 UU Nomor 21 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan atau disingkat OJK adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai tugas, fungsi, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang.²⁸

Ada beberapa tokoh masyarakat yang mengemukakan pendapatnya mengenai OJK ini, diantaranya :

1. Menkeu Agus Martowardjo: Pembentukan OJK diperlukan guna mengatasi kompleksitas global dari ancaman krisis. Disisi lain, pembentukan OJK merupakan komitmen pemerintah dalam reformasi sektor keuangan Indonesia .
2. Fuad Rahmany menyatakan bahwa OJK akan menghilangkan penyalahgunaan kekuasaan (*abuse of power*) yang selama ini cenderung muncul sebab, dalam OJK, Fungsi pengawasan dan pengaturan di buat terpisah.
3. Deputi Gubernur BI Mualimah D Hadad : terdapat empat pilar sektor keuangan global yang menjadi agenda OJK. Pertama, kerangka kebijakan

²⁸Zaidatul Amina, *Kajian Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan di Indonesia: melihat dari pengalaman di Negara lain*, Universitas Negeri Surabaya, 2012, h.8

yang kuat untuk menanggulangi krisis, kedua, persiapan resolusi terhadap lembaga keuangan yang di tenggarai bisa berdampak sistematis. Ketiga, lembaga keuangan membuat surat wasiat jika terjadi kebangkrutan sewaktu-waktu dan keempat transparansi yang harus di jaga.

Undang-undang tentang OJK pada dasarnya memuat ketentuan tentang organisasi dan tata kelola dari lembaga yang memiliki otoritas pengaturan dan pengawasan terhadap sektor jasa keuangan . sedangkan ketentuan mengenai jenis-jenis produk jasa keuangan, cakupan dan batas-batas kegiatan lembaga jasa keuangan, kualifikasi dan kriteria lembaga jasa keuangan, dan pengaturan prudensial serta ketentuan tentang jasa penunjang sektor jasa keuangan dan lain sebagainya yang menyangkut transaksi jasa keuangan di atur dalam undang-undang sektoral sendiri, yaitu undang-undang tentang perbankan, pasar modal, usaha perasuransian, dana pensiun dan peraturan perundang-undangan lain yang terkait dengan sektor jasa keuangan lainnya. Harapan penataan melalui UU No 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

1. Penataan dimaksud dilakukan agar dapat dicapai mekanisme koordinasi yang lebih efektif di dalam menangani permasalahan yang timbul dalam sistem keuangan sehingga dapat lebih menjamin tercapainya stabilitas sistem keuangan.
2. Agar pengaturan dan pengawasan terhadap keseluruhan kegiatan jasa keuangan tersebut harus dilakukan secara terintegrasi.

C. Tujuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Pasal 4 UU Nomor 21 Tahun tentang OJK menyebutkan bahwa OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, akuntabel, dan mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen maupun masyarakat.

Dengan pembentukan OJK, maka lembaga ini diharapkan dapat mendukung kepentingan sektor jasa keuangan secara menyeluruh sehingga meningkatkan daya saing perekonomian. Selain itu, OJK harus mampu menjaga kepentingan nasional. Antara lain meliputi sumber daya manusia, pengelolaan, pengendalian dan kepemilikan di sektor jasa keuangan dengan tetap mempertimbangkan aspek positif globalisasi. OJK dibentuk dengan dilandasi dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yang meliputi independensi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, transparansi dan kewajaran (*fairness*).²⁹

D. Visi dan Misi Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Visi

Visi OJK adalah menjadi lembaga pengawas industri jasa keuangan yang terpercaya, melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat dan mampu mewujudkan industri jasa keuangan menjadi pilar perekonomian nasional yang berdaya saing global serta dapat menyejahterakan masyarakat umum.

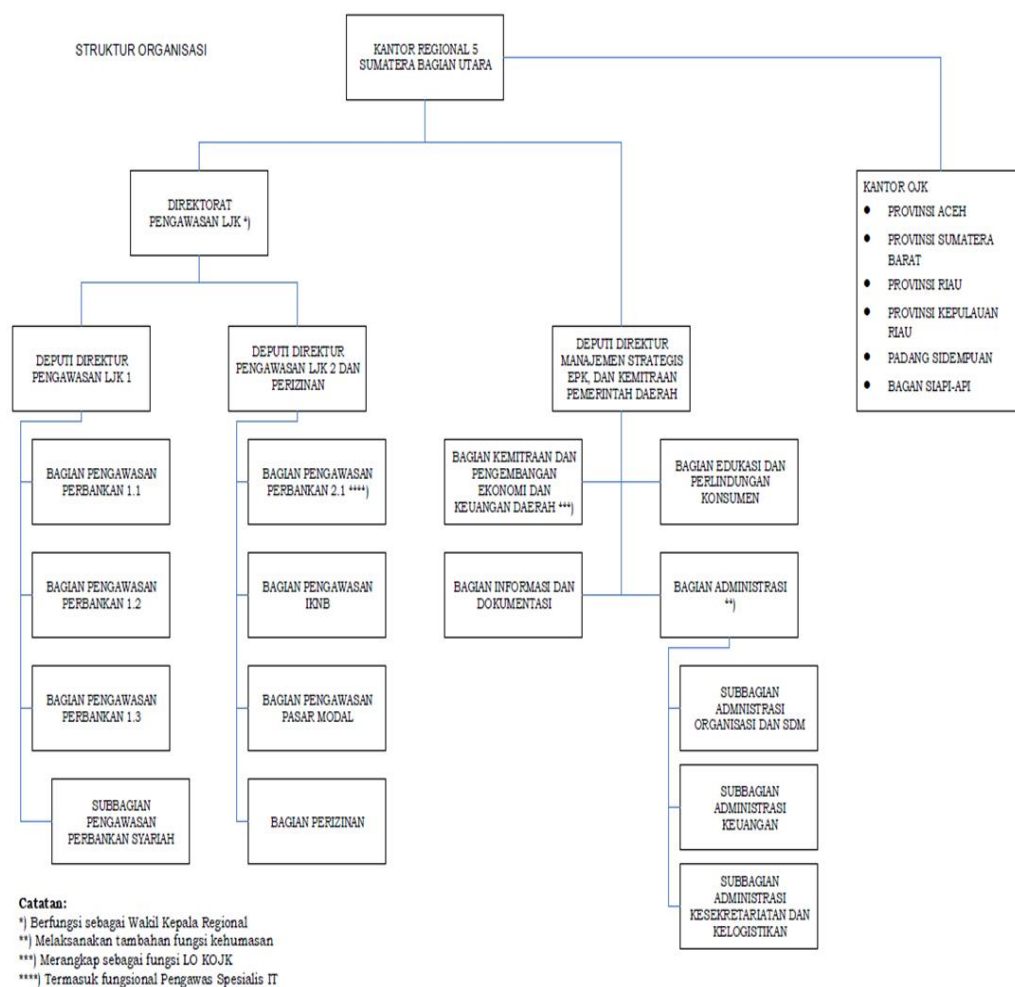
²⁹Andrian Sutedi, h.42

Misi

Mewujudkan terselenggaranya seluruh kegiatan di dalam sektor jasa keuangan secara teratur, adil, transparan dan akuntabel.

1. Mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil.
2. Melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

E. Struktur Organisasi Otoritas Jasa Keuangan



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi OJK terdiri atas :

1. Dewan komisaris OJK
2. Pelaksana kegiatan operasional

Struktur Dewan Komisioner tersiri atas :

Ketua merangkap anggota :

1. Wakil Ketua sebagai Ketua Komite Etik merangkap anggota
2. Kepala Eksekutif pengawas perbankan merangkap anggota
3. Kepala Ekssekutif pengawas pasar Modal merangkap anggota
4. Kepala Eksekutif Pengawas Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan dan Lembaga Jasa keuangan Lainnya merangkap anggota.
5. Ketua Dewan Audit merangkap anggota
6. Anggota yang membidangi Edukasi dan perlindungan Konsumen
7. Anggota ex-officio dari bank Indonesia yang merupakan anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia.
8. Anggota ex-officio dari kementerian keuangan yang merupakan pejabat setingkat eselon I Kementerian Keuangan.

Pelaksanaan Kegiatan Operasional terdiri dari :

1. Ketua Dewan komisioner memimpin bidang Manajemen Strategis I
2. Wakil Ketua Dewan Komisioner memimpin bidang manajemen Strategis II
3. Kepala Ekskutif pengawas perbankan memimpin bidang pengawas Sektor perbankan
4. Kepala Eksekutif pengwasan pasar modal memimpin bidang pengawasan sektor pasar modal.

5. Kepala Eksekutif pengawas perasuransian, Dana pensiun, Lembaga pembiayaan dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya memimpin bidang Audit Internal dan Manajemen Resiko.
6. Memimpin bidang Edukasi dan perlindungan Konsumen.

F. Tugas dan Wewenang Otoritas Jasa Keuangan

1. Tugas Otoritas Jasa Keuangan

Menurut pasal 6 UU Nomor 2011, tugas utama OJK yaitu melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan, sektor pasar modal, sektor perasuransian, Dana pensiun, Lembaga pembiayaan dan sektor lembaga jasa keuangan lainnya. Berdasarkan ketentuan pasal 69 ayat (1) huruf (a) UU No.21 Tahun 2011 menegaskan bahwa tugas Bank Indonesia dalam mengatur dan mengawasi bank di alihkan ke OJK adalah tugas pengaturan dan mengawasi bank yang berkaitan dengan *microprudential*, sedangkan Bank Indonesia tetap memiliki tugas pengaturan perbankan terkait *microprudential*.

Terkait dengan perlindungan konsumen yang merupakan tugas OJK juga ada tiga pasal dalam UU OJK yang menegaskan tugas OJK dalam melindungi nasabah lembaga keuangan, yaitu pasal 28 (tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat), pasal 30 (pembelaan hukum) dan pasal 29 (pelayanan pengaduan konsumen).³⁰

³⁰Afika Yumna, *Skripsi Pengaruh Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Kewenangan Bank Indonesia Dibidang Pengawasan Perbankan*, Depok, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2008, h 60

2. Wewenang Otoritas Jasa Keuangan

Menurut pasal 7 UU 21 Tahun 2011 dalam menjalankan tugas pengaturan dan pengawasan, OJK mempunyai wewenang

- a. Terkait khusus pengawasan dan pengaturan Lembaga jasa keuangan Bank yang meliputi
 - 1) Perizinan untuk pendirian Bank, pembukuan kantor bank, anggaran dasar, rencana kerja, kepemilikan, kepengurusan dan sumber daya manusia, merger, konsolidasi, dan akuisisi bank, serta pencabutan izin usaha.
 - 2) Kegiatan usaha bank, antara lain sumber dana bank, penyediaan dana, produk hibridasi dan aktivitas di bidang jasa.
 - 3) Pengaturan dan pengawasan bank mengenai kesehatan bank yang meliputi likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, kualitas asset, rasio kecukupan modal minimum, batas maksimum pemberian kredit, rasio pinjaman terhadap simpanan dan pencadangan bank, laporan bank yang terkait dengan kesehatan dan kinerja bank; sistem informasi debitur, pengujian kredit, (*credit testing*) dan standart akuntansi bank.
 - 4) Pengaturan dan pengawasan mengenai aspek kehati-hatian bank meliputi :
 - a) Manajemen resiko, tata kelola bank, prinsip mengenai nasabah dan anti pencucian uang dan pemeriksaan uang.
 - b) Menetapkan peraturan dan keputusan OJK

- c) Menetapkan peraturan mengenai pengawasan di sektor jasa keuangan
 - d) Menetapkan kebijakan mengenai pelaksanaan tugas OJK
 - e) Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan pemerintahan tertulis terhadap Lembaga jasa Keuangan dan Pihak tertentu.
 - f) Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan pengelola statute pada lembaga jasa keuangan.
 - g) Menetapkan struktur Organisasi serta infrastruktur serta mengelola dan menatausahakan kekayaan dan kewajiban.
- b. Terkait pengaturan Lembaga Jasa Keuangan (Bank dan Non Bank) yang meliputi
- 1) Menetapkan peraturan dan keputusan OJK
 - 2) Menetapkan peraturan mengenai pengawasan di sektor jasa keuangan
 - 3) Menetapkan kebijakan mengenai tugas pelaksanaan OJK
 - 4) Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan perintah tertulis terhadap lembaga jasa keuangan dan pihak tertentu
 - 5) Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan pengelolaan statuer pada lembaga jasa keuangan
 - 6) Menetapkan struktur organisasi dan infrastruktur, serta mengelola, memelihara dan menatausahakan kekayaan dan kewajiban
 - 7) Menetapkan peraturan mengenai tata cara pengenaan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan

c. Terkait pengawasan Lembaga Jasa keuangan (Bank dan non Bank) yang meliputi

- 1) Menetapkan kebijakan operasional pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan
- 2) Mengawasi pelaksanaan tugas pengawasan yang dilaksanakan oleh Kepala eksekutif
 - a) Melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen dan tindakan terhadap lembaga jasa keuangan, pelaku dan/atau pihak tertentu
 - b) Memberikan perintah tertulis kepada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pihak tertentu
 - c) Melakukan petunjuk statute
 - d) Menetapkan sanksi administratif terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan
 - e) Memberikan dan mencabut izin usaha, izin orang perseorangan, persetujuan melakukan kegiatan usaha, pengesahan, persetujuan atau penetapan pembubaran dan penetapan lain ³¹

Berkaitan dengan pencegahan kegiatan masyarakat, pasal 28 UU OJK mengungkapkan bahwa OJK memiliki kewenangan pertama, memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produknya. Kedua meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk

³¹*Ibid*, h. 63

menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat. Ketiga, tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Tentang pelayanan pengaduan konsumen, dalam pasal 29 UU OJK memiliki kewenangan. Yang pertama, menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan. Kedua, membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan. Ketiga, memfasilitasi pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Selain itu, UU OJK juga mengatur tentang pembelaan hukum, dimana dalam pasal 30 UU OJK menyebutkan bahwa kewenangan OJK adalah:

1. Memerintahkan untuk melakukan tindakan tertentu kepada lembaga jasa keuangan
2. Mengajukan gugatan untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian dan untuk memperoleh ganti rugi dari pihak yang menyebabkan kerugian pada konsumen dan lembaga jasa keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Otoritas Jasa Keuangan melaksanakan tugas dan wewenang berlandaskan asas-asas sebagai berikut.
 - a. Asas independen, yaitu independen dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan fungsi, tugas dan wewenang OJK dengan tetap sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- b. Asas kepentingan umum, yaitu asas yang membela dan melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat serta memajukan kesejahteraan umum
- c. Asas kepastian *hukum*, yaitu asas dalam Negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan
- d. Asas keterbukaan, yaitu asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi dan golongan serta rahasia, termasuk rahasia sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan
- e. Asas professional, yaitu asas yang mengutamakan keahlian dalam pelaksanaan tugas dan wewenang Otoritas Jasa Keuangan dengan tetap berlandaskan pada kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan
- f. Asas Integrasi, yaitu asas yang berpegang teguh pada nilai-nilai moral dalam setiap tindakan dan keputusan yang di ambil dalam penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan
- g. Asas Akuntabilitas, yaitu asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari setiap kegiatan penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada pihak.³²

³²Undang-undang Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2011

BAB IV

HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Temuan

1. Peraturan OJK Terhadap Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Perbankan

Berdasarkan hasil Wawancara penulis kepada salah satu staf/pegawai Otoritas Jasa Keuangan kantor Regional 5 cabang medan, Sumatera Utara menyatakan peraturan OJK Tentang Perlindungan Konsumen pengguna Jasa Keuangan untuk menyediakan payung hukum yang kuat dalam memberi perlindungan kepada konsumen dalam sektor jasa keuangan, pada tahun 2013, OJK mengeluarkan peraturan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.³³

Secara umum peraturan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan terdiri dari 8 bab dan 57 pasal . bab 1 ketentuan umum, bab II ketentuan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, bab III pengaduan konsumen dan pemberian fasilitas, bab IV pengendalian internal, bab V pengawasan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, bab VI sanksi, bab VII ketentuan peralihan, bab VIII ketentuan penutup.

Berikut adalah isi peraturan otoritas Jasa Keuangan Terhadap Perlindungan Komsumen Pengguna Jasa Keuangan :

³³ Prisila. Pegawai OJK Kr 5 Cabang Medan Sumut, 7 Juni 2019

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini yang dimaksud dengan:

1. Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.
2. Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
3. Perlindungan Konsumen adalah perlindungan terhadap Konsumen dengan cakupan perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
4. Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
5. Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran
6. Perusahaan Efek adalah Pihak yang melakukan kegiatan usaha sebagai Penjamin Emisi Efek, Perantara Pedagang Efek, dan atau Manajer Investasi

7. Penjamin Emisi Efek adalah Pihak yang membuat kontrak dengan Emiten untuk melakukan Penawaran Umum bagi kepentingan Emiten dengan atau tanpa kewajiban untuk membeli sisa Efek yang tidak terjual
8. Perantara Pedagang Efek adalah Pihak yang melakukan kegiatan usaha jual beli Efek untuk kepentingan sendiri atau Pihak lain
9. Manajer Investasi adalah Pihak yang kegiatan usahanya mengelola Portofolio Efek untuk para nasabah atau mengelola portofolio investasi kolektif untuk sekelompok nasabah, kecuali perusahaan asuransi, dana pensiun, dan bank yang melakukan sendiri kegiatan usahanya berdasarkan peraturan perundangundangan yang berlaku
10. Penasihat Investasi adalah Pihak yang memberi nasihat kepada Pihak lain mengenai penjualan atau pembelian Efek dengan memperoleh imbalan jasa
11. Bank Kustodian adalah Bank Umum yang memberikan jasa penitipan Efek dan harta lain yang berkaitan dengan Efek serta jasa lain, termasuk menerima dividen, bunga, dan hak - hak lain, menyelesaikan transaksi Efek, dan mewakili pemegang rekening yang menjadi nasabahnya
12. Perusahaan Asuransi Kerugian adalah perusahaan asuransi yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko kerugian, kehilangan keuntungan, dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga, yang timbul dari peristiwa dari tak pasti
13. Perusahaan Asuransi Jiwa adalah perusahaan asuransi yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau meninggalnya seseorang yang dipertanggungjawabkan

14. Dana Pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pension
15. Lembaga Pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundangundangan mengenai lembaga pembiayaan
16. Perusahaan Gadai adalah badan usaha yang didirikan untuk menyalurkan uang pinjaman kepada nasabah dengan menerima barang bergerak sebagai jaminan
17. Perusahaan Penjaminan adalah badan hukum yang bergerak di bidang keuangan dengan kegiatan usaha pokok melakukan penjaminan

Pasal 2

Perlindungan Konsumen menerapkan prinsip:

- a) transparansi
- b) perlakuan yang adil
- c) keandalan
- d) kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen; dan
- e) penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau

BAB II

KETENTUAN PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN

Pasal 3

Pelaku Usaha Jasa Keuangan berhak untuk memastikan adanya itikad baik Konsumen dan mendapatkan informasi dan/atau dokumen mengenai Konsumen yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan.

Pasal 4

- 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan.
- 2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam dokumen atau sarana lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.
- 3) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib:
 - a) disampaikan pada saat memberikan penjelasan kepada Konsumen mengenai hak dan kewajibannya;
 - b) disampaikan pada saat membuat perjanjian dengan Konsumen; dan
 - c) dimuat pada saat disampaikan melalui berbagai media antara lain melalui iklan di media cetak atau elektronik.

Pasal 5

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyampaikan informasi yang terkini dan mudah diakses kepada Konsumen tentang produk dan/atau layanan.

Pasal 6

- 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyampaikan informasi kepada Konsumen tentang penerimaan, penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan.
- 2) Dalam hal Pelaku Usaha Jasa Keuangan menyampaikan informasi tentang penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyampaikan alasan penundaan atau penolakannya kecuali diatur lain oleh peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

- (1) Pelaku usaha Jasa Keuangan Wajib menggunakan Istilah, Frasa atau kalimat yang sederhana dalam bahasa Indonesia yang mudah dimengerti oleh konsumen dalam setiap dokumen yang :
 - a. Memuat hak dan kewajiban konsumen
 - b. Dapat digunakan konsumen untuk mengambil keputusan
 - c. Memuat persyaratan dan dapat mengikat konsumen secara hukum
- (2) Bahasa Indonesia dalam dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disandingkan dengan bahasa lain jika diperlukan
- (3) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menggunakan huruf, tulisan, symbol, diagram dan tanda yang dapat dibaca secara jelas
- (4) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan penjelasan atas istilah, frasa, kalimat atau symbol, diagram dan tanda yang tidak dipahami

- (5) Dalam hal dokumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan menggunakan bahasa asing tersebut harus disandingkan dengan bahasa Indonesia.

Pasal 8

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyusun dan menyediakan ringkasan informasi produk atau layanan
- (2) Ringkasan informasi produk atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dibuat secara tertulis, sekurang-kurangnya memuat :
- a. Manfaat, resiko, dan biaya produk, atau layanan
 - b. Syarat dan ketentuan

Pasal 9

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan pemahaman kepada konsumen mengenai hak dan kewajiban konsumen

Pasal 10

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan informasi mengenai biaya yang harus ditanggung konsumen untuk setiap produk atau layanan yang disediakan oleh pelaku usaha jasa keuangan
- (2) Pelaku usaha Jasa Keuangan dilarang memberikan fasilitas secara otomatis yang mengakibatkan tambahan biaya tanpa persetujuan tertulis dari konsumen

Pasal 11

- 1) Sebelum Konsumen menandatangani dokumen dan/atau perjanjian produk dan/atau layanan, Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyampaikan dokumen yang berisi syarat dan ketentuan produk dan/atau layanan kepada Konsumen.

- 2) Syarat dan ketentuan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
 - a) rincian biaya, manfaat, dan risiko; dan
 - b) prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan di Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Pasal 12

- 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menginformasikan kepada Konsumen setiap perubahan manfaat, biaya, risiko, syarat, dan ketentuan yang tercantum dalam dokumen dan/atau perjanjian mengenai produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- 2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberitahukan kepada Konsumen paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan atas produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- 3) Dalam hal Konsumen tidak menyetujui perubahan terhadap persyaratan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka Konsumen berhak memutuskan produk dan/atau layanan tanpa dikenakan ganti rugi apapun.
- 4) Dalam hal Konsumen sudah diberikan waktu untuk menyampaikan pendapatnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan Konsumen tidak memberikan pendapatnya maka Pelaku Usaha Jasa Keuangan menganggap Konsumen menyetujui perubahan tersebut.

Pasal 13

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyusun pedoman penetapan biaya atau harga produk dan/atau layanan jasa keuangan.

Pasal 14

- 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyelenggarakan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat.
- 2) Rencana penyelenggaraan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 wajib disusun dalam suatu program tahunan dan dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- 3) Ketentuan lebih lanjut mengenai laporan rencana penyelenggaraan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

Pasal 15

- 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan akses yang setara kepada setiap Konsumen sesuai klasifikasi Konsumen atas produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- 2) Klasifikasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan berdasarkan:
 - a) latar belakang Konsumen;
 - b) keterangan mengenai pekerjaan;
 - c) rata-rata penghasilan;
 - d) maksud dan tujuan menggunakan produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan
 - e) informasi lain yang digunakan untuk menentukan klasifikasi Konsumen.

Pasal 16

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan Konsumen dengan produk dan/atau layanan ditawarkan kepada Konsumen.

Pasal 17

Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang menggunakan strategi pemasaran produk dan/atau layanan yang merugikan Konsumen dengan memanfaatkan kondisi Konsumen yang tidak memiliki pilihan lain dalam mengambil keputusan.

Pasal 18

- 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan dapat menjual produk dan/atau layanan dalam satu paket dengan produk dan/atau layanan lain (bundling product/service).
- 2) Dalam hal Pelaku Usaha Jasa Keuangan menjual produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka :
 - a) Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang memaksa Konsumen untuk membeli produk dan/atau layanan lain dalam paket produk dan/atau layanan tersebut; dan
 - b) Konsumen dapat memilih penyedia produk dan/atau layanan lain dalam paket produk dan/atau layanan tersebut.
- 3) Dalam hal produk dan/atau layanan lain dalam paket produk dan/atau layanan yang ditawarkan merupakan pilihan Konsumen, maka risiko atas pilihan tersebut menjadi tanggung jawab Konsumen.

Pasal 19

Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang melakukan penawaran produk dan/atau layanan kepada Konsumen dan/atau masyarakat melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan Konsumen.

Pasal 20

- 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib mencantumkan dan/atau menyebutkan dalam setiap penawaran atau promosi produk dan/atau layanan:
 - a) nama dan/atau logo Pelaku Usaha Jasa Keuangan; dan
 - b) pernyataan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- 2) Dalam hal penjualan produk dan/atau layanan hanya dapat dilakukan oleh orang perorangan yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan, dalam penawaran atau promosi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mencantumkan pernyataan bahwa orang perorangan dimaksud terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Pasal 21

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memenuhi keseimbangan, keadilan, dan kewajaran dalam pembuatan perjanjian dengan Konsumen

Pasal 22

- 1) Dalam hal Pelaku Usaha Jasa Keuangan menggunakan perjanjian baku, perjanjian baku tersebut wajib disusun sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- 2) Perjanjian baku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berbentuk digital atau elektronik untuk ditawarkan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan melalui media elektronik.
- 3) Perjanjian baku sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang digunakan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang:
 - a) menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen
 - b) menyatakan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan berhak menolak pengembalian uang yang telah dibayar oleh Konsumen atas produk dan/atau layanan yang dibeli;
 - c) menyatakan pemberian kuasa dari Konsumen kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan segala tindakan sepihak atas barang yang diagunkan oleh Konsumen, kecuali tindakan sepihak tersebut dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 - d) mengatur tentang kewajiban pembuktian oleh Konsumen, jika Pelaku Usaha Jasa Keuangan menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen, bukan merupakan tanggung jawab Pelaku Usaha Jasa Keuangan;
 - e) memberi hak kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan layanan;

- f) menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibelinya; dan/atau
- g) menyatakan bahwa Konsumen memberi kuasa kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan atas produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen secara angsuran.

Pasal 23

- 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan, agen penjual, dan pengurus/pegawai dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menghindari benturan kepentingan antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan Konsumen.
- 2) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyediakan informasi mengenai adanya benturan kepentingan atau potensi benturan kepentingan.

Pasal 24

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyediakan layanan khusus kepada Konsumen dengan kebutuhan khusus.

Pasal 25

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Pasal 26

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan kepada Konsumen tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian dengan Konsumen.

Pasal 27

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan laporan kepada Konsumen tentang posisi saldo dan mutasi simpanan, dana, aset, atau kewajiban Konsumen secara akurat, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian dengan Konsumen.

Pasal 28

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib melaksanakan instruksi Konsumen sesuai dengan perjanjian dengan Konsumen dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 29

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Pasal 30

- 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib mencegah pengurus, pengawas, dan pegawainya dari perilaku: a. memperkaya atau menguntungkan diri sendiri atau pihak lain, b. menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya, yang dapat merugikan Konsumen.
- 2) Pengurus dan pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib mentaati kode etik dalam melayani Konsumen, yang telah ditetapkan oleh masing-masing Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- (3) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung

jawab kepada Konsumen atas tindakan yang dilakukan oleh pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Pasal 31

- 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang dengan cara apapun, memberikan data dan/atau informasi mengenai Konsumennya kepada pihak ketiga.
- 2) Larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan dalam hal:
 - a) Konsumen memberikan persetujuan tertulis; dan/atau
 - b) diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.
- 3) Dalam hal Pelaku Usaha Jasa Keuangan memperoleh data dan/atau informasi pribadi seseorang dan/atau sekelompok orang dari pihak lain dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan akan menggunakan data dan/atau informasi tersebut untuk melaksanakan kegiatannya, Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki pernyataan tertulis bahwa pihak lain dimaksud telah memperoleh persetujuan tertulis dari seseorang dan/atau sekelompok orang tersebut untuk memberikan data dan/atau informasi pribadi dimaksud kepada pihak manapun, termasuk Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- 4) Pembatalan atau perubahan sebagian persetujuan atas pengungkapan data dan atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan secara tertulis oleh Konsumen dalam bentuk surat pernyataan.

Pasal 32

- 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi Konsumen.
- 2) Mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberitahukan kepada Konsumen.

Pasal 33

Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang mengenakan biaya apapun kepada Konsumen atas pengajuan pengaduan.

Pasal 34

- 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib melaporkan secara berkala adanya pengaduan Konsumen dan tindak lanjut pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen dimaksud kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini Kepala Eksekutif yang melakukan pengawasan atas kegiatan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- 2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan paling lambat pada tanggal 10 (sepuluh) setiap 3 (tiga) bulan. Apabila tanggal 10 (sepuluh) jatuh pada hari libur, maka penyampaian laporan dimaksud dilakukan pada hari kerja pertama setelah hari libur dimaksud.

Pasal 35

- 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan.
- 2) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, Pelaku Usaha Jasa Keuangan dapat memperpanjang jangka waktu sampai dengan paling lama 20 hari kerja berikutnya.
- 3) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah:
 - a) kantor Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor Pelaku Usaha Jasa Keuangan tempat terjadinya

permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor Pelaku Usaha Jasa Keuangan tersebut;

- b) transaksi keuangan yang diadukan oleh Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Pelaku Usaha Jasa Keuangan; dan/atau
 - c) terdapat hal-hal lain di luar kendali Pelaku Usaha Jasa Keuangan seperti adanya keterlibatan pihak ketiga di luar Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam transaksi keuangan yang dilakukan oleh Konsumen.
- 4) Perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen yang mengajukan pengaduan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir.

Pasal 36

- 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki unit kerja dan/atau fungsi untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan Konsumen.
- 2) Kewenangan unit kerja dan/atau fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diatur dalam mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32.
- 3) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menunjuk 1 (satu) orang pegawai di setiap kantor Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk menangani penyelesaian pengaduan Konsumen.

Pasal 37

Dalam hal pengaduan Konsumen terkait transaksi atau kegiatan melibatkan pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang memiliki kewenangan untuk

menangani pengaduan atau pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang menyelesaikan pengaduan tersebut, maka penanganan dan penyelesaian pengaduan wajib dilakukan oleh pegawai lain.

Pasal 38

Setelah menerima pengaduan Konsumen, Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib melakukan:

- a) pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan obyektif;
- b) melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan; dan
- c) menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (redress/remedy) atau perbaikan produk dan atau layanan, jika pengaduan Konsumen benar.

Pasal 39

- 1) Dalam hal tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.
- 2) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa.
- 3) Dalam hal penyelesaian sengketa tidak dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Konsumen dapat menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan

BAB III
PENGADUAN KONSUMEN DAN PEMBERIAN FASILITAS PENYELESAIAN
PENGADUAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN

Pasal 40

- 1) Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- 2) Konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- 3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini Anggota Dewan Komisioner yang membidangi edukasi dan perlindungan Konsumen.

Pasal 41

Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan Konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1) dan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a) Konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh:
 - 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan, paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah);
 - 2) Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah);

- b) Konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan;
- c) Pelaku Usaha Jasa Keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun Konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini;
- d) pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya;
- e) pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan;
- f) pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
- g) pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen.

Pasal 42

Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan yang dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 merupakan upaya mempertemukan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian.

Pasal 43

Otoritas Jasa Keuangan menunjuk fasilitator untuk melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan.

Pasal 44

Otoritas Jasa Keuangan memulai proses fasilitasi setelah Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan sepakat untuk difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan yang dituangkan dalam perjanjian fasilitasi yang memuat:

- a) kesepakatan untuk memilih penyelesaian pengaduan yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
- b) persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Pasal 45

- 1) Pelaksanaan proses fasilitasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan menandatangani perjanjian fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44.
- 2) Jangka waktu proses fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Akta Kesepakatan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan

Pasal 46

- (1) Kesepakatan antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang dihasilkan dari proses fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan. (2) Dalam hal tidak terjadi kesepakatan antara Konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan, maka ketidaksepakatan tersebut dituangkan dalam berita acara hasil fasilitasi Otoritas Jasa Keuangan yang ditandatangani oleh Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

BAB IV
PENGENDALIAN INTERNAL

Pasal 47

- 1) Direksi atau pengurus Pelaku Usaha Jasa Keuangan bertanggung jawab atas ketaatan pelaksanaan ketentuan Peraturan ini.
- 2) Dewan Komisaris atau pengawas Pelaku Usaha Jasa Keuangan melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi atau pengurus terhadap ketaatan pelaksanaan ketentuan Peraturan ini.

Pasal 48

- 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki sistem pengawasan bagi Direksi atau pengurus dalam rangka perlindungan Konsumen.
- 2) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib membentuk sistem pelaporan untuk menjamin optimalisasi pengawasan Direksi atau pengurus terhadap ketaatan pelaksanaan Peraturan ini.

Pasal 49

- 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen.
- 2) Kebijakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dituangkan dalam standar prosedur operasional yang kemudian dijadikan panduan dalam seluruh kegiatan operasional Pelaku Usaha Jasa Keuangan
- 3) Kebijakan dan prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib ditaati oleh pengurus dan pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Pasal 50

- 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki sistem pengendalian internal terkait dengan perlindungan Konsumen.
- 2) Sistem pengendalian internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya mencakup:
 - a) kepatuhan Pelaku Usaha Jasa Keuangan terhadap pelaksanaan prinsip-prinsip perlindungan Konsumen; dan
 - b) sistem pelaporan dan monitoring terhadap tindak lanjut pengaduan Konsumen.

BAB V

**PENGAWASAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA
KEUANGAN**

Pasal 51

- 1) Otoritas Jasa Keuangan melakukan pengawasan kepatuhan Pelaku Usaha Jasa Keuangan terhadap penerapan ketentuan perlindungan Konsumen.
- 2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pengawasan secara langsung maupun tidak langsung.

Pasal 52

- 1) Dalam rangka pelaksanaan pengawasan kepatuhan Pelaku Usaha Jasa Keuangan terhadap penerapan ketentuan perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51, Otoritas Jasa Keuangan berwenang meminta data dan informasi dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan berkaitan dengan pelaksanaan ketentuan perlindungan Konsumen.
- 2) Permintaan data dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara berkala atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.

BAB VI

SANKSI BAGI PELAKU USAHA JASA KEUANGAN (PUJK)

Pasal 53

- 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak yang melanggar ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dikenakan sanksi administratif, antara lain berupa:
 - a) Peringatan tertulis;
 - b) Denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu;
 - c) Pembatasan kegiatan usaha;
 - d) Pembekuan kegiatan usaha; dan
 - e) Pencabutan izin kegiatan usaha
- 2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, huruf d, atau huruf e dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a
- 3) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dikenakan secara tersendiri atau secara bersama-sama dengan pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, huruf d, atau huruf e
- 4) Besaran sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b ditetapkan Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan ketentuan tentang sanksi administratif berupa denda yang berlaku untuk setiap sektor jasa keuangan
- 5) Otoritas Jasa Keuangan dapat mengumumkan pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada masyarakat.

BAB VII

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 54

Perjanjian baku yang telah dibuat oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan sebelum berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini, wajib disesuaikan dengan ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal 22 paling lambat pada saat berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 55

Ketentuan-ketentuan pelaksanaan yang mengatur perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

Pasal 56

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki kelengkapan internal untuk melaksanakan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini diundangkan.

Pasal 57

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun terhitung sejak tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

B. Pembahasan

1. Peraturan OJK Terhadap Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Perbankan

Salah satu tujuan dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat dalam melakukan kegiatan dalam sektor jasa keuangan.³⁴ Perlindungan konsumen yang diamanahkan kepada OJK disebutkan secara eksplisit dalam Pasal 4 UU No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disingkat UUOJK) yang dinyatakan sebagai berikut, “OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.” Perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen, dan menumbuhkan kesadaran Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan. Perlindungan konsumen yang diberikan OJK dianggap penting mengingat begitu kompleksnya aktivitas dalam sektor jasa keuangan.³⁵ Perlindungan konsumen yang difasilitasi OJK dapat berupa tindakan pencegahan kerugian konsumen, pelayanan pengaduan konsumen dan pembelaan hukum. Lebih lanjut, untuk menyediakan payung hukum yang kuat dalam memberi perlindungan kepada konsumen dalam sektor jasa keuangan,

³⁴ Zaidatul Amina, Kajian Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan di Indonesia: melihat dari pengalaman di Negara lain, Universitas Negri Surabaya, 2012, h 23

³⁵ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 25

pada tahun 2013, OJK mengeluarkan peraturan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Berbicara mengenai hukum perlindungan konsumen erat hubungannya dengan konsumen itu sendiri. Menurut Shidarta (91/2016) suatu peristiwa hukum perlindungan konsumen dikatakan sudah terjadi apabila ‘konsumen’ secara langsung terlibat di dalamnya. Jika tidak, maka bisa dipastikan bahwa area hukum itu bukan bidang hukum perlindungan konsumen. Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah ‘segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.’ Perlindungan ini perlu diberikan karena selama ini konsumen dirasa selalu berada dalam posisi yang lemah jika berhadapan dengan para pelaku usaha sehingga perlu dilindungi.³⁶

Dalam sektor jasa keuangan, yang dimaksud dengan konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Adapun yang dimaksud dengan Lembaga Jasa Keuangan, yang juga disebut dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan

³⁶Yusuf Shopie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. (Jakarta: PT. Citra Adytia Bakti, 2003), h 34

usahanya secara konvensional maupun secara syariah. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa peraturan perlindungan konsumen dalam jasa keuangan dimaksud untuk melindungi kepentingan konsumen dari perilaku negatif yang dilakukan oleh pelaku jasa keuangan (PUJK).³⁷

Dalam hasil wawancara saya pada salah satu pegawai/staf di kantor OJK kr 5 cabang medan Sumatra utara, menurut buk prisila terkait dengan peraturan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013 harus ada terdapat 5 prinsip penting yang mesti harus ditaati agar perlindungan konsumen dapat berjalan dengan baik atau efektif. Lima prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

1. *transparansi*. Prinsip ini mengharuskan pelaku usaha jasa keuangan (PUJK) untuk memberikan informasi secara terbuka, jelas dan bahasa yang mudah dimengerti kepada konsumen tentang semua produk yang dimiliki. Hal ini penting agar konsumen bisa memahami secara sempurna produk yang ditawarkan.
2. *perlakuan yang adil*. Prinsip ini, menekankan agar PUJK berlaku adil dan tidak diskriminatif kepada konsumen dengan memberikan perlakuan yang berbeda antara konsumen yang satu dengan yang lainnya, terutama berdasarkan pada suku, agama dan ras.
3. *keandalan*. Maksud dari ‘keandalan’ dalam prinsip ini adalah segala sesuatu yang dapat memberikan layanan yang akurat melalui sistem, prosedur, infrastruktur, dan sumber daya manusia yang andal.

³⁷Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), h 22

4. *kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen*. Prinsip ini mengatur agar PUJK menjaga dan kerahasiaan dan keamanan data konsumen. PUJK hanya dibolehkan menggunakan data dan informasi sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui oleh konsumen, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan.
5. *penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau*. Prinsip ini terkait dengan pelayanan/penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh konsumen dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya. Pelayanan pengaduan konsumen ini difasilitasi oleh OJK untuk mempermudah pengaduan yang dilakukannya. Lalu mekanisme penyelesaian sengketa melalui lembaga penyelesaian sengketa alterantif yang efektif juga ditawarkan kepada konsumen agar sengketa dapat diselesaikan secara cepat.³⁸

2. Sanksi Bagi Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang Melanggar Peraturan OJK

Pelaku Jasa keuangan atau pihak yang melanggar ketentuan atau peraturan yang telah dibuat oleh lembaga otoritas jasa keuangan (OJK) ini dikenakan sanksi deskriminatif, antara lain berupa :

- 1) Peringatan tertulis
- 2) Denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu
- 3) Pembatasan kegiatan usaha

³⁸AZ Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pusat sinar Harapan, 1995), h 75

- 4) Pembekuan kegiatan usaha, dan
- 5) Pencabutan izin kegiatan usaha

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Agar perlindungan konsumen dalam sektor jasa keuangan dapat berjalan dengan maksimal dan efektif lima prinsip harus di aplikasikan yaitu baik oleh pelaku usaha jasa keuangan (PUJK) maupun konsumen. Lima prinsip itu yaitu transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen, penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana cepat dan biaya terjangkau.

2. Pada Umumnya OJK Dalam Tujuan Perlindungan Konsumen adalah untuk Memberikan kepastian dan Keseimbangan hukum antara Produsen dan Konsumen dan Menjadikan Terwujudnya suatu perekonomian yang sehat dan Dinamis Sehingga terciptanya Kemakmuran dan Kesejahteraan Masyarakat.

3. serta Komitmen Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam memberikan Perlindungan kepada konsumen harus konsisten dan Tidak berat Sebelah

B. Saran

1. semoga kedepannya aturan dalam OJK tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan terdapat jangka waktu pemberian tanggapan supaya konsumen dapat kepastian dan tidak memunculkan rasa ragu terhadap lembaga otoritas jasa keuangan Dalam melindungi Nasabahnya.
2. Upaya OJK Dalam Perlindungan Konsumen Harus Lebih Kerja Keras Lagi Kedepannya Untuk Memenuhi Ekspektasi yang Tentunya Dari Waktu ke

waktu Perlu ditingkatkan kualitasnya seiring dengan Tantangan kedepannya yang Tentu tidak ringan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen

Amina Zaidatul, Kajian Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan di Indonesia : Melihat Dari Pengalaman di Negara Lain, (Universitas Negeri Surabaya), 2012.

Christiani, Anita Theresia, Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Perspektif Hukum, Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2016.

Djakfar, Muhammad, Hukum Bisnis Syariah, Yogyakarta; PT. LKis Printing Cemerlang, 2009.

Fahmi Irham, Bank & Lembaga Keuangan Lainnya, Bandung: PT. Alfabeta, 2014

Imam Mahyiddin an-Nawawi, ad-Dhurah as-Salafiyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah, Solo: PT. Pustaka Arafah, 2006.

Kasmir, Dasar-dasar Perbankan, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002.

Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016.

Koran KOMPAS, edisi 12 Agustus 2016,

Otoritas Jasa Keuangan, Booklet Perbankan, Jakarta: 2014.

Sutedi Adrian, Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan, Jakarta: PT. Raih Asa Sukses, 2012.

Sutedi Adrian, Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan, Jakarta : PT. Raih Asa Sukses, 2014.

Sudaryatmo, Hukum Dan Advokasi Konsumen, Bandung :PT. citra aditya bakti,1999.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Yumna Afika, Skripsi Pengaruh Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Kewenangan Bank Indonesia Dibidang Pengawasan Perbankan, Depok: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2008.

RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis adalah Sandi Saputra Harahap yang lahir di desa Nagasaribu pada tanggal 19 Mei 1997, penulis merupakan anak dari pasangan suami istri dari Zonni Sopran Harahap dan Melly Siregar. Penulis merupakan anak pertama dari Lima bersaudara.

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar Negeri 101270 pada tahun 2009 dan menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah pertama di nagasaribu pada tahun 2012, dan juga telah menyelesaikan Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Padang bolak Julu pada tahun 2015, Penulis Juga baru menyelesaikan pendidikan DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada tahun 2019 di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Pada masa menjadi mahasiswa , penulis mengikuti berbagai aktivitas kemahasiswaan atau Organisasi, antara lain Himpunan Mahasiswa Prodi (HMP) dan Ikatan Mahasiswa Peduli padang Lawas Utara (IMP).